

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS DI STASIUN
PASAR TURI**



Oleh:

SURYANINGTIYAS SANTOSA

NPM: 16.1.02.10702

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS DI STASIUN
PASAR TURI**



Oleh:

SURYANINGTIYAS SANTOSA

NPM: 16.1.02.10702

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS
DI STASIUN PASAR TURI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

SURYANINGTIYAS SANTOSA

NPM: 16.1.02.10702

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS
DI STASIUN PASAR TURI**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

SURAYANINGTIYAS SANTOSA

NPM: 16.1.02.10702

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 8 September 2020**

Susunan Tim Penguji:

Ketua: Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

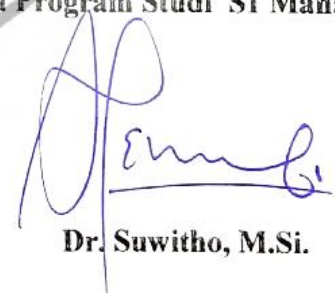
2. Dewi Urip Wahyuni, Dr, S.Pd., SE., M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing,


Ketua Program Studi S1 Manajemen,


Dewi Urip Wahyuni, Dr, S.Pd., SE., M.M


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **SURYANINGTIYAS SANTOSA**

NPM : **16.1.02.10702**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS DI STASIUN PASAR TURI

Diajukan pada tanggal, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 31 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Suryaningtiyas Santosa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Suryaningtiyas Santosa
NPM : 16.1.02.10702
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Oktober 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2
Alamat Rumah : Jl. Pakal Madya 1 No.9 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Imam Santosa
Alamat Rumah : Jl. Pakal Madya 1 No.9 Surabaya
Alamat Kantor: : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDIT Al-Fathimiyyah Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP di MTs Negeri 3 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Menganti tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Suryaningtiyas Santosa

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS DI STASIUN PASAR TURI”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang telah mendidik dan memberikan banyak waktu serta tuntunan selama masa perkuliahan.
4. Dewi Urip Wahyuhi, Dr, S.Pd., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk

membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

5. Agnia Agrovignasinensia Mustika Ayu selaku Junior Manager Sumber Daya Manusia Daop 8 Surabaya yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak sekali ilmu yang bermanfaat yang sangat menunjang dalam membantu jalannya perkuliahan.
7. Kedua Orang tua saya tercinta atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Nur Ayu Mardiana, Jamilah, Umi Nadhifah, Rina Pradita, Suryani Ekawati, Novia Ramadianti, Dissya Priyanka, Nenny Triana, Budy, Adit, Alvian, orang-orang terdekat saya yang telah memberikan motivasi, masukan dan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh teman-teman SM-5 angkatan 2016 yang telah membantu, mengajarkan, memotivasi satu sama lain, dan saling mempunyai mimpi yang sama dan memberikan motivasi dan dukungan serta semangat sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 31 Agustus 2020

Suryaningtiyas Santosa



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Harga.....	12
2.1.4 Promosi	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Rerangka Konseptual.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.2.1 Penentuan Jumlah Sample	28
3.2.2 Teknik Sampling	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	30

3.4.1 Variabel	30
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Uji Instrumen.....	35
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	41
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden	45
4.2 Hasil Analisis Data	52
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	52
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.2.3 Uji Asumsi klasik.....	56
4.3 Hasil Uji Kelayakan Model.....	60
4.3.1 Uji Simultan (Uji F)	60
4.3.2 Koefisien Determinan (R^2)	61
4.3.3 Uji t	61
4.4 Pembahasan	63
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	63
4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.2.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	65
BAB 5 : PENUTUP	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Keterbatasan.....	67
5.3 Saran	67
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online Tahun 2018	4
2. Penelitian Terdahulu	23
3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	44
4. Karakteristik Usia Responden	44
5. Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	45
6. Tabel Skala Likert	46
7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Kly)	47
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (Hrg)	49
9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (Prom)	50
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Kpy)	51
11. Validitas Masing-Masing Variabel	53
12. Uji Reliabilitas	54
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
14. Hasil Uji Normalitas.....	56
15. Hasil Uji Multikolinearitas	58
16. Hasil Uji Autokorelasi	59
17. Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
18. Analisis Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)	60
19. Hasil Uji Parsial (Uji t)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (dalam juta orang)	3
2. Kerangka Konseptual	24
3. Hasil Uji Normal P-P Plot	57
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Halaman
1 Kuisisioner	73
2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	76
3 Hasil Karakteristik Responden	80
4 Hasil Tanggapan Responden	81
5 Uji Validitas	85
6 Uji Reabilitas	90
7 Data Uji Asumsi Klasik.....	91
8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
9 Uji Hipotesis	93

